

## **Evaluación del sistema de servicios a la comunidad como parte de la formación profesional**

*Evaluation of the community service  
system as part of vocational training*

*Serviços de avaliação do sistema para a comunidade  
como parte da formação profissional*

Luis A. Lozano-Chaguay<sup>I</sup>  
Universidad Técnica de Babahoyo  
Babahoyo, Ecuador  
[llozano@utb.edu.ec](mailto:llozano@utb.edu.ec)

Galo F. Terranova-Borja<sup>II</sup>  
Universidad Técnica de Babahoyo  
Babahoyo, Ecuador  
[gterrano@utb.edu.ec](mailto:gterrano@utb.edu.ec)

Jorge J. Caicedo-Flores<sup>III</sup>  
Universidad Técnica de Babahoyo  
Babahoyo, Ecuador  
[jcaicedo@utb.edu.ec](mailto:jcaicedo@utb.edu.ec)

**Recibido:** 30 de enero de 2017 \* **Corregido:** 20 de febrero de 2017 \* **Aceptado:** 20 mayo de 2017

- <sup>I.</sup> Magister en Docencia y Gerencia en Educación Superior, Magister en Administración de Empresas, Ingeniero Comercial; Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.
- <sup>II.</sup> Magister en Administración de Empresas, Ingeniero Comercial; Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.
- <sup>III.</sup> Magister en Docencia y Gerencia en Educación Superior, Ingeniero Comercial; Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.

## Resumen

Según la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), en el Ecuador se establece como obligación que todos los y las estudiantes deben acreditar Servicio Comunitario previo a la obtención de su título profesional, lo que le da el carácter de relevante a este estudio realizado. Como objetivo general se planteó diseñar un Plan Estratégico de Servicios a la Comunidad que contribuya mediante la eficiente gestión, formulación, ejecución y control de Programas y Proyectos, a la Formación Profesional de los y las estudiantes de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo. La metodología de este estudio se planteó hipótesis y su modelo lógico se probará a través del instrumento de investigación y del tipo descriptivo y explicativo. La población considerada para la investigación es de 1.084 personas en las que se incluyen directivos, docentes y estudiantes de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, la muestra representativa es de 374 informantes considerando los actores antes mencionados. Las variables del estudio son: evaluación del sistema de Servicios a la Comunidad (independiente), formación profesional de los estudiantes de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (dependiente). Los resultados evidencian la falta de pertinencia en la responsabilidad social que se ejecuta y afecta directamente la formación profesional de los estudiantes. Mi propuesta en base a consideraciones establecidas en la Constitución, Ley de Educación Superior y Reglamentos, para diseñar un Plan Estratégico de Servicios a la Comunidad, que apoye la formación profesional de los estudiantes, mediante una interacción social e impacto institucional con un alto grado de pertinencia.

**Palabras clave:** Evaluación; servicios a la comunidad; formación profesional; Universidad Técnica de Babahoyo.

## Abstract

The Ecuador establishes as obligatory that all the students should accredit community service prior to obtain their professional qualification, which gives it the character of relevant to this study. As a general objective, was raised to design a Strategic Plan for services to the community who contribute through the efficient management, formulation, implementation and control of programmes and projects, to the vocational training of the students of the Faculty of administration, finance and computer science of the Technical University of Babahoyo. The methodology of this study raised hypothesis and its logical model proved through research and descriptive and explanatory-type instrument. The population considered for research is 1084 people which includes managers, teachers and students of the Faculty of administration, finance and computer science, is the representative sample of 374 informants considering the mentioned actors. The variables of the study are: evaluation of the system's services to the community (independent), vocational training of students of the Faculty of administration, finance and Informatics (dependent). The results demonstrate the lack of relevance of the social responsibility that runs and directly affects the professional training of students. My proposal based on considerations laid down in the Constitution, law on higher education and regulations, to design a Strategic Plan for services to the community, which supports the training of students through social interaction and impact institutional with a high degree of relevance.

**Key words:** Evaluation; services to the community; professional training; Technical University of Babahoyo.

## Resumo

De acordo com a Lei Orgânica de Educação Superior (LOES) no Equador é estabelecido como obrigatório que todos os alunos devem demonstrar antes de obter seu diploma de Serviços à Comunidade, o que dá o caráter relevante para este estudo. O objetivo geral foi criado para projetar um serviços estratégicos comunitários Plano de contribuir através de uma gestão eficiente, formulação, implementação e monitoramento de programas e projectos, a formação profissional dos estudantes da Faculdade de Administração, Finanças e Informática da Universidade Técnica de Babahoyo. A metodologia deste estudo foi a hipótese e seu modelo lógico foi comprovada através de ferramenta de pesquisa e tipo descritiva e explicativa. A população considerada para a pesquisa é de 1.084 pessoas, em que diretores, professores e alunos da Faculdade de Administração, Finanças e TI estão incluídos, amostra representativa de 374 entrevistados, considerando os atores acima mencionados. As variáveis do estudo são: Sistema de Avaliação de Serviços à Comunidade (independente), a formação profissional de estudantes da Faculdade de Administração, Finanças e Informática (dependente). Os resultados mostram a irrelevância responsabilidade social corrida e afeta diretamente a formação profissional dos estudantes. A minha proposta com base em considerações estabelecidos na Constituição, a Lei do Ensino Superior e Regulamentos, a concepção de um Plano Estratégico de Serviços da Comunidade, para apoiar a formação de estudantes através da interação social e impacto institucional com um alto grau de relevância.

**Palavras-chave:** Avaliação; serviços comunitários; formação profissional; Universidade Técnica de Babahoyo.

## **Introducción.**

La Instituciones de Educación Superior deben tener la imperiosa inteligencia visual, para comprender que permanentemente el mundo está en proceso de cambio, pero el ritmo de éste se ha acelerado en los últimos tiempos por el desarrollo científico y tecnológico (Arechavala, 2011). Esto ha generado que los procesos cada día sean más productivos de manera que la educación actual está basada en competencias técnicas y académicas que sean capaces de que los individuos aprendan y se adapten con rapidez a las distintas formas del desempeño laboral y producción de competencia. (Capuano, 2004)

El quehacer universitario hoy en día es dinámico, y las necesidades de un proceso serio de evaluación con técnicas adecuadas en su aplicación se acentúan cada vez más. Pues, es hora de cambiar de sistemas tradicionales, que nos han enquistado en el tiempo y que hoy la globalización nos lleva a que prestemos oídos a la tecnología y a los medios modernos. (Salmerón, Ortiz, & Rodríguez, 2005)

La función de Vinculación con la Sociedad debe desarrollar un ejercicio constante de rupturas con viejas formas y acercamiento a novedosos entendimientos que nos permitan explorar diferentes alternativas innovadoras para realidades nuevas, en las cuales las crisis, la inestabilidad, el desorden y el caos se han recreado, incrementando los niveles de pobreza y exclusión social de inmensos contingentes sociales, los cuales han quedado al margen de la cada vez más escasa e insuficiente respuesta institucional de corte tradicional. (Vera, Hasing, & Guillen, 2015)

Se precisa que el estudiante universitario adquiera destrezas y habilidades, las mismas que deben estar dispuestas al desempeño como futuro profesional (Ruiz, Jaraba, & Romero, 2005); por

lo cual, es preciso evaluar el sistema de Vinculación con la Sociedad que posee la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, para la validación y transferencia de conocimientos y tecnología en el campo que ocupan las diferentes profesiones y generar pertinencia en la elaboración de una propuesta participativa, que estimule a la comunidad universitaria a buscar una mejor interacción social e impacto institucional. Dicho en otras palabras que la Universidad Técnica de Babahoyo pueda vincularse estrechamente con el entorno, tal como lo exige la Ley Orgánica de Educación Superior vigente. (Ley Orgánica de Ecuación Superior, 2010)

El presente estudio tiene como objetivo analizar las bondades y limitaciones del Sistema de Servicios a la Comunidad y su contribución a la Formación Profesional de los y las estudiantes de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, y estructurar un Plan Estratégico operativo de Servicios a la Comunidad que apoye en términos de efectividad y pertinencia la Formación Profesional.

## **Materiales y métodos.**

### *Metodología*

El presente trabajo de investigación es enfocado cualitativa y cuantitativamente, el mismo que corresponde a un estudio en el cual se plantea una hipótesis en la modalidad lógica, este proyecto de estudio involucra investigación de campo (Ramirez, 1999). En el estudio se consideró a los asesores, profesores y estudiantes del primer semestre del 2016 (1S2016) que pertenecen a la Facultad de Administración, Finanzas e Informática y que están habilitados para realizar el Servicios a la Comunidad.

### *Métodos*

El método utilizado está basado en la metodología del método científico es decir se plantea una hipótesis, la cual se probará por medio del instrumento de investigación y se consideró a la investigación del tipo descriptivo y explicativo (Ramírez & Zwerg, 2012).

### *Población*

En la investigación se consideró a todo el universo involucrado en actividades de servicios a la comunidad correspondiente al primer semestre del 2016 (1S2016). Esta población estaba conformada por asesores, profesores y estudiantes, cuyo detalle se presenta en la **Tabla 1**.

**Tabla 1: Cuadro de Población.**

No	Detalle de Grupos	Tamaño del Grupo (N)	%
1	<b>Directivos</b>	2	0,18
2	<b>Docentes</b>	115	10,61
3	<b>Estudiantes</b>	967	89,21
	<b>Total:</b>	1084	100,00

En el grupo de Directivos se considerará al total de la población, es decir 2 Directivos.

### *Muestra*

Al realizar los cálculos correspondientes se procede a mostrar el tamaño de las muestras para el trabajo de investigación en las **Tabla 2 y Tabla 3**.

**Tabla 2: Cuadro de Muestra: Docentes.**

No	Detalle de Grupos	Tamaño del Grupo (n)	%
1	<b>Docentes</b>	89	100,00
	<b>Total:</b>	89	100,00

**Tabla 3: Cuadro de Muestra: Estudiantes.**

No	Detalle de Grupos	Tamaño del Grupo (n)	%
1	<b>Estudiantes</b>	283	100,00
	<b>Total:</b>	283	100,00

### *Gestión de datos*

El proceso para la recolección de la información se ajustara a la realidad de la institución y se lo hará de la siguiente manera estratégica se visitara los cursos regulares donde los estudiantes escuchan clases en cada una de las carreras de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática; también se visitara los lugares donde los estudiantes estén realizando las Pasantías y Practicas pre profesionales; se visitara a los Docentes en cada una de las carreras de la Facultad y se visitara a los Directivos; a todos estos actores se les hará una charla explicativa del propósito de la investigación y se procederá a aplicar el instrumento (encuesta).

### *Criterios éticos de la investigación*

Para llevar a efecto esta investigación se contó con el apoyo y autorización de los Directivos de la de las carreras de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, también se contó con el apoyo de unidades estratégicas como Secretaria de la Facultad y la Oficina de Servicios a la Comunidad.



## Resultados.

- *Antecedentes de la unidad de análisis o población*

La Facultad de Administración, Finanzas e Informática en el marco de los servicios a la comunidad realiza proyectos sociales y pasantías en instituciones, como complemento a la formación profesional de los estudiantes y que es tema de interés en la presente investigación. En el trabajo desea analizar si los servicios a la comunidad están o no aportando a la formación profesional de los y las estudiantes.

- *Diagnóstico o estudio de campo*

Análisis estadístico de las preguntas tratadas en la encuesta de los estudiantes de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, considerando 283 estudiantes de muestra.

### ¿Considera que los servicios a la comunidad son importantes para contribuir con el desarrollo de los sectores vulnerable?

**Tabla N°4: Cuadro estudiantes**

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes	El 87% de los participantes en esta consulta está Totalmente de acuerdo y de acuerdo al consultarle si considera que los servicios a la comunidad son importantes para contribuir con el desarrollo de los sectores vulnerables, el 9% está En desacuerdo y l 4% restante Totalmente en desacuerdo.
Totalmente de acuerdo	116	41	
De acuerdo	129	46	
En desacuerdo	27	9	
Totalmente en desacuerdo	11	4	
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100</b>	

Evaluación del sistema de servicios a la comunidad como parte de la formación profesional

**¿Considera usted que la normativa establecida para los servicios a la comunidad está bien definida y clara?**

**Tabla N° 5: Cuadro estudiantes**

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes	Al preguntarle a los involucrados en esta encuesta si considera que la normativa establecida para los servicios a la comunidad está bien definida y clara, el 69% de está Totalmente en desacuerdo y En desacuerdo, el 25% está Totalmente de acuerdo y el 6% restante está De acuerdo. La mayoría expresa que la normativa establecida no está definida claramente.
Totalmente de acuerdo	71	25	
De acuerdo	18	6	
En desacuerdo	92	33	
Totalmente en desacuerdo	102	36	
TOTAL	283	100	

**¿Considera que el servicio a la comunidad es importante para su formación profesional?**

**Tabla N° 6: Cuadro estudiantes**

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes	El 78% de los involucrados en esta encuesta está Totalmente de acuerdo y De acuerdo al preguntarle si considera que el servicio a la comunidad es importante para su formación profesional, el 12% está En desacuerdo y el 10% restante está Totalmente en desacuerdo. La mayoría expresa que el servicio a la comunidad es importante para su formación profesional.
Totalmente de acuerdo	123	43	
De acuerdo	98	35	
En desacuerdo	35	12	
Totalmente en desacuerdo	27	10	
TOTAL	283	100	

Análisis estadístico de las preguntas tratadas en la encuesta de los docentes de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, considerando 89 docentes de muestra.

**¿Considera que se deberían implementar un plan estratégico que haga más viable el servicio a la comunidad?**

**Tabla N° 7: Cuadro docentes**

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes	El 88% de los participantes de esta encuesta está Totalmente de acuerdo y De acuerdo al consultarles si considera que se deberían implementar un plan estratégico que haga más viable el servicio a la comunidad, mientras el 12% restante expresó estar En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo. Este resultado evidencia que el criterio de la mayoría señala que debe implementarse un plan estratégico para viabilizar el servicio a la comunidad.
Totalmente de acuerdo	55	62	
De acuerdo	23	26	
En desacuerdo	7	8	
Totalmente en desacuerdo	4	4	
TOTAL	89	100	

**¿Considera que se debería implementar una normativa exclusiva de servicios a la comunidad para la Facultad?**

**Tabla N° 8: Cuadro docente**

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes	El 52% de los entrevistados está Totalmente de acuerdo al preguntarle si considera que se debería implementar una normativa exclusiva de servicios a la comunidad para la Facultad, el 39% está De acuerdo, el 7% En desacuerdo y el 2% están Totalmente en desacuerdo. El resultado indica que la mayoría de los encuestados están Totalmente de acuerdo y De acuerdo en la necesidad de implementar una normativa exclusiva de servicios a la comunidad.
Totalmente de acuerdo	46	52	
De acuerdo	35	39	
En desacuerdo	6	7	
Totalmente en desacuerdo	2	2	
TOTAL	89	100	

**Discusión.**

Se ha considerado apropiado el análisis de varios ítems de la información levantada en las encuestas: La mayoría expresa que la normativa establecida para los servicios a la comunidad no está definida claramente. El 78% de los estudiantes expresa que el servicio a la comunidad es importante para su formación profesional. El 86% de los estudiantes expresa que la interacción con la comunidad si es una oportunidad para enriquecer su conocimiento y adquirir experiencias. El 79%

de los estudiantes no está de acuerdo en que las actividades de servicio a la comunidad (Proyectos de vinculación con la sociedad) pueden realizarse en cualquier tipo de sector social. El 93% de los docentes expresa la importancia del servicio a la comunidad como parte de la formación profesional de los estudiantes.

- **Limitaciones:** La investigación se realizó exclusivamente en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática.
- **Líneas de investigación:** Educación Superior, Servicios a la Comunidad, Formación Profesional
- **Aspecto relevante:** Se contó con la viabilidad de las autoridades institucionales y existe mucha expectativa en la investigación.

### *Propuesta*

La presente propuesta establece las acciones estratégicas necesarias para fortalecer el sistema actual de servicios a la comunidad, lo que en términos de efectividad los involucrados: Estudiantes, Docentes y Directivos puedan cumplir con el rol social de la Universidad y por ende propiciar un desarrollo pertinente en la comunidad.

Se propone estrategias de acción innovadora en lo referente a: Proceso de gestión (Planeación, Organización; Liderazgo y Control) del servicio comunitario.

- *Desarrollo de las estrategias propuestas*

Con la finalidad de brindar la oportunidad de mejorar el Sistema de servicios a la comunidad y que repercuta positivamente en la formación profesional de los estudiantes, se proponen las siguientes estrategias considerando el ámbito educativo, social, institucional y gestión:

*A. Estrategia de acción en el ámbito educativo*

*a. Objetivo General.*

Fortalecer la formación profesional de los y las estudiantes que realizan Servicio a la Comunidad en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática.

*b. Situación Actual.*

La oficina de servicios a la comunidad de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, mantiene programas y proyectos de vinculación con la sociedad rutinarios que desde hace mucho tiempo no han tenido modificaciones o actualización alguna. No existe una base de organizaciones actualizada, donde los estudiantes puedan realizar sus pasantías preprofesionales en base a su perfil profesional, lo que ocasiona desmotivación en los mismos.

*c. Acciones Estratégicas.*

- Proponer la actualización a corto plazo de los programas y proyectos de vinculación con la sociedad.
- Proponer la actualización a corto plazo de la base de datos de organizaciones donde los estudiantes puedan realizar sus pasantías preprofesionales en base a su perfil profesional.
- Proponer un acompañamiento más personalizado por parte de los docentes hacia los estudiantes que realizan el Servicio a la Comunidad.

*d. Recursos.*

- Reunión de trabajo para la revisión de los programas y proyectos de vinculación con la sociedad existentes, actualización y/o implementación de nuevos programas y proyectos, para que estos respondan con pertinencia a la exigencia social.
- Reunión de trabajo para implementar una línea base de organizaciones o instituciones que realmente motiven a los estudiantes sobre la construcción de nuevas competencias.
- Implementar un plan de acompañamiento docente para las actividades de servicios a la comunidad.

*e. Responsable.*

- Directores de Escuela o Carrera.
- Docentes de cada carrera.
- Coordinador de la Oficina de Servicios a la Comunidad.

*B. Estrategia de acción en el ámbito social*

*a. Objetivo General.*

Fortalecer el impacto e interacción social que realiza la Universidad por intermedio de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, cargando de valor y pertinencia el servicio comunitario ofertado.

*b. Situación Actual.*

El mantener un servicio a la comunidad rutinario, excluye a sectores estratégicos y vulnerables de la sociedad. También la ausencia de los Directivos institucionales (Rector, Vicerrectores, Decanos, etc.) en las actividades comunitarias, proyecta una percepción negativa en la comunidad beneficiada.

*c. Acciones Estratégicas.*

- Proponer una definición clara de impacto institucional e interacción social, la misma que deberá ser socializada como uno de los tantos objetivos importantes a lograr.
- Proponer una agenda de visitas In situ por parte de las autoridades institucionales.

*d. Recursos.*

- Definición de impacto institucional e interacción social establecida.
- Agenda de visitas In situ por parte de las autoridades institucionales.

*e. Responsable.*

- Directores de Escuela o Carrera.
- Docentes de cada carrera.
- Coordinador de la Oficina de Servicios a la Comunidad.

*C. Estrategia de acción en el ámbito de gestión institucional*

*a. Objetivo General:*

Fortalecer la capacidad administrativa – operativa de la oficina de servicios a la comunidad, generando mayor eficiencia en los procesos.

*b. Situación Actual.*

La oficina de servicios a la comunidad esta implementada en un espacio físico de 15m<sup>2</sup>, donde se atiende de manera directa a los y las estudiantes. Internamente se han puestos escritorios por cada una de las carreras: Ingeniera comercial, Contabilidad y auditoría, Sistemas. También en el mismo espacio se almacenan las evidencias físicas (Proyectos e informes de pasantías). Lo antes mencionado genera afinamiento y si se suma necesidades de climatización y equipamiento informático, se vuelve más critica la situación administrativa y operativamente hablando.

*c. Acciones Estratégicas.*

- Proponer una estructura idónea que facilite la capacidad operativa de la oficina de servicios a la comunidad.
- Proponer una base mínima de necesidades para el equipamiento de oficina de servicios a la comunidad.
- Proponer la implementación de una normativa interna para las actividades de servicios a la comunidad respetando las directrices generales vigentes para este efecto.

*d. Recursos.*

- Definición de la estructura administrativa necesaria.
- Listado de equipos necesarios en base a la estructura administrativa propuesta.
- Instructivo interno de servicios a la comunidad

*e. Responsable.*

- Directores de Escuela o Carrera.
- Docentes de cada carrera.
- Coordinador de la Oficina de Servicios a la Comunidad.

**Conclusiones.**

Mediante los resultados de la investigación se puede concluir que:

Los docentes y estudiantes están conscientes de que el servicio a la comunidad debe realizarse en los sectores vulnerables del contexto social de la Universidad.

Los mismos informantes están convencidos que el servicio a la comunidad apoya el desarrollo de las comunidades.



Los informantes docentes y estudiantes ven el servicio a la comunidad como una oportunidad para enriquecer el conocimiento y potencializar la formación profesional de los estudiantes en particular.

Los informantes estudiantes requieren que sus actividades comunitarias deben realizarse en un sector social y/o institución que se ajuste a su perfil profesional.

La normativa para ejecutar los servicios a la comunidad no está clara para los informantes por cuanto esta es centralizada para toda la universidad.

Que, durante el desarrollo de estas actividades comunitarias, se requiere el acompañamiento docente y de directivos.

Con lo antes mencionado es imperante que se implementen mecanismos estratégicos que fortalezcan el sistema de servicios a la comunidad actual, ya que de esta manera se tendrá impacto directo en la formación profesional de los y las estudiantes; así como, en la comunidad o institución beneficiaria del servicio.

### **Recomendaciones.**

Se recomienda tomar en cuenta esta propuesta por parte de las autoridades institucionales, ya que se trata de una investigación que plantea mecanismos estratégicos de mejoramiento y por ende una mejor contribución a la formación de los estudiantes y desarrollo de las comunidades.

### **BIBLIOGRAFÍA**

Arechavala, R. (2011). *Las universidades y el desarrollo de la investigación científica y tecnológica en México: Una agenda de investigación*. México: SCIELO.

Capuano, A. (2004). *Evaluación de desempeño: desempeño por competencias*. Argentina: Invenio-REDALYC.

- Ley Orgánica de Ecuación Superior.* (2010). Quito, Ecuador.
- Ramírez, F., & Zwerg, A. (2012). *Metodología de la investigación: más que una receta.* Medellín, Colombia: Ad-Minister - REDALYC.
- Ramirez, V. (1999). *Tipos de Investigación y manejo de hipótesis.* DIALNET.
- Ruiz, M., Jaraba, B., & Romero, L. (2005). *Competencias laborales y la formación universitaria.* Barranquilla, Colombia: Psicología desde el Caribe - REDALYC.
- Salmerón, H., Ortiz, L., & Rodríguez, S. (2005). *Evaluación de Necesidades de Orientación Univeristaria del Alumnado Marroquí que pretende acceder a univeridades Españolas.* Madrid, España: Revista Española de Orientación y Psicopedagogía - REDALYC.
- Vera, V., Hasing, L., & Guillen, S. (2015). *El turismo académico: una propuesta de vinculación desde la universidad de Guayaquil en el Ecuador.* Guayaquil, Ecuador: Revista Universidad y Sociedad - SCIELO.
- Weill, P., & Woodman, R. (2002). Don't Just Lead, Govern: Implementing Effective IT Governance. *CISR*, 36(1).